

STRATEGI PELAYANAN *RESERVATION SECTION* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AZIZA SURAKARTA



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli
Madya pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

Disusun Oleh:

SISKA TRI AGUSTINA

C.9412046

PROGRAM DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2015

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : **STRATEGI PELAYANAN
RESERVATION SECTION
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
HOTEL AZIZA SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : **Siska Tri Agustina**

NIM : **C.9412046**

MENYETUJUI

Disetujui Tanggal:

Pembimbing I

Pembimbing II

Sunyoto, SE., M.Par

Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M.Si

Mengetahui

Kepala Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Umi Yuliati, S.S., M.Hum

NIP.197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Judul Laporan Tugas Akhir : STRATEGI PELAYANAN *RESERVATION SECTION* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AZIZA SURAKARTA

Nama Mahasiswa : SISKI TRI AGUSTINA

No. Induk Mahasiswa : C9412046

Tanggal Ujian : 31 Juli 2015

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

Dra.Sawitri P.P, M.Pd (.....)

Ketua

Umi Yulianti, S.S.,M.Hum (.....)

Sekretaris

Sunyoto, S.E,M.T (.....)

Penguji Utama

Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M.Si (.....)

Penguji Kedua

Surakarta,
Dekan Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed.,Ph.D
NIP. 19600328198601100

MOTTO

“Sesungguhnya dibalik dan sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan lain. Dan hanya kepada Tuhanmu-lah hendaknya kamu berharap.”

(QS. AL-INSYRAH: 6-8)

”Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah, bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan, bukanlah menang kalau tidak dengan pertarungan, bukanlah lulus kalau tidak ada ujian, dan bukanlah berhasil kalau tidak berusaha”(Eliza Zuzana)

“Ada keberanian yang terlibat jika Anda ingin menjadi benar” (Jallaludin Rami)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan bangga mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

✚ Ibunda Parmini dan Ayahanda Agus Sukoco, Kakak Pertama Yuli Agung Prabowo, dan Kakak kedua Didik Nugroho yang selalu mendo'akan dan mendukung selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala rahmat dan berkat dari Allah SWT dengan berakhirnya *On The Job Training* di Hotel Aziza Surakarta selama 3 bulan, sehingga penulis dapat menyusun laporan dari Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan judul “Strategi Pelayanan *Reservation Section* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Aziza Surakarta”

Dalam penyusunan laporan banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed.,Ph D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta
2. Ibu Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan saran-saran dan pengarahan yang sangat berharga selama hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
3. Ibu Ani Maryati selaku General Manager Hotel Aziza Surakarta yang telah menyetujui dan membolehkan untuk melaksanakan *On The Job Training*.
4. Bapak Sunyoto,SE.,M.Par selaku pembimbing utama yang selalu meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan penting selama penyelesaian Tugas Akhir.

5. Bapak Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M.Si selaku pembimbing kedua yang menyempatkan waktu untuk memberikan masukan-masukan selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
6. Seluruh senior *Front Office Department* Hotel Aziza Surakarta yang member informasi yang sangat berguna untuk penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak, ibu dosen beserta staff Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang banyak memberikan informasi, dan bantuan selama melaksanakan perkuliahan.
8. Segenap teman-teman seperjuangan Tika Novitasari, Rista Rovina P, Shella Selvia, Rusiana, Tiara, Yorista Waluyo, Zulan Laila serta teman-teman prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata atas kebersamaan dan pengalaman yang tidak akan pernah terlupakan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Surakarta, 09 Juli 2015

Penulis

ABSTRAK

Siska Tri Agustina, 2015, C9412046. Strategi Pelayanan *Reservation Section* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Aziza Surakarta. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Strategi merupakan tindakan yang bersifat senantiasa meningkat dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para tamu. Dalam penelitian ini dapat mengetahui *Standard Operation Procedure* (SOP), tugas dan aktivitas pelayanan yang harus dilakukan oleh masing-masing *section* di *Front Office* Hotel Aziza Surakarta dan kendala yang dihadapi *Front Office*.

Dalam penulisan ini teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: Observasi, Wawancara (*Interview*), Studi Pustaka, Dokumen atau arsip. Setelah mengumpulkan data selanjutnya menganalisis data dengan sebuah objek agar dapat mengetahui permasalahan dalam objek tersebut.

Hotel Aziza merupakan salah satu hotel di Kota Surakarta yang berkonsep Syariah. Dalam operasionalnya HotelAziza memiliki beberapa Departmen, namun Departmen yang paling ditonjolkan dalam penelitian ini adalah *Front office Department*, karena *Front Office Department* merupakan departemen yang sangat berpengaruh terhadap kesan pertama sebuah hotel oleh tamu yang akan menginap. Di Hotel Aziza menemukan strategi dalam pelayanan *Reservation Section* melayani tamu dan kendala yang dihadapi maupun solusi penanganannya. Itu semua untuk mengetahui bagaimana kepuasan tamu dalam *Reservation Section* melayani tamu. Karena kepuasan tamu dalam pelayanan yang diberikan oleh *Reservation Section* maupun secara keseluruhan dari *Front Office Department* sangat berpengaruh penting, karena dapat menarik tamu untuk bisa datang kembali menginap dan juga menggunakan fasilitas-fasilitas di Hotel Aziza.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *Standard OperationProcedure* (SOP) yang dimiliki *Front Office* sangat perlu dipahami agar mengurangi kendala-kendala selama melakukan tugas dan kewajiban sebagai Agen memberi pelayanan.

Kata Kunci :Strategi,Pelayanan, Kepuasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Teori	6
F. Metode Penelitian <i>Reservation Section</i>	9
G. Teknik Pengumpulan Data.....	10
H. Lokasi Penelitian dan Waktu	11
I. Sistematika Penulisan	11
BAB II GAMBARAN UMUM AZIZA HOTEL	
A. Sejarah Umum Aziza Hotel Solo	13
1. Sejarah singkat Hotel Aziza Surakarta.....	13
2. Konsep Hotel Syari'ah	14
3. Klasifikasi Hotel Aziza Surakarta.....	16
4. Fasilitas Hotel.....	17
5. Visi Misi Hotel Aziza Surakarta	19
6. Struktur Organisasi.....	19
7. Departemen yang ada di Hotel Aziza.....	21
B. Gambaran Umum <i>Front office</i> di Hotel Aziza.....	22
1. Pengertian <i>Front Office</i>	22
2. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> di Hotel Aziza	26
BAB III STRATEGI PELAYANAN <i>RESERVATION SECTION</i> TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AZIZA SURAKARTA	
A. Gambaran umum <i>Reservation Section</i> di Hotel Aziza Surakarta	28
1. Pengertian Reservasi	28
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Reservation Section</i>	28
3. Sumber-sumber Reservasi.....	29
4. Jenis-jenis Reservasi	31
5. Media reservasi	32
6. Manfaat Reservasi.....	33
7. Sistem Reservasi Penerimaan Kamar.....	33

8. <i>Standard Operation Procedure (SOP) Reservation</i>	
<i>Section</i>	34
B. Strategi Pelayanan <i>Reservation Section</i> di Hotel Aziza	
Surakarta	38
C. Tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan <i>Reservation</i>	
<i>Section</i> di Hotel Aziza	42
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

➤ Tabel 1 SOP (<i>Telephone Courtesy</i>) <i>Reservation Section</i> kepada tamu	42
➤ Tabel 2 Pemahaman dan pelaksanaan SOP kepada tamu	44
➤ Tabel 3 Kendala yang terjadi di <i>Reservation Section</i>	45
➤ Tabel 4 Tingkat kepuasan tamu.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi Aziza Hotel Surakarta	20
Gambar 2	Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Hotel Aziza Surakarta.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel Aziza Surakarta tampak depan	58
Lampiran 2. Plaziza Café.....	58
Lampiran 3. Gong tanda kedatangan tamu	59
Lampiran 4. <i>Front Office Department</i>	59
Lampiran 5. Malabar Restaurant.....	60
Lampiran 6. Mushola Imam Mahdi	60
Lampiran 7. <i>Meeting Room Classromm Style</i>	61
Lampiran 8. <i>Meeting Room Conference Style</i>	61
Lampiran 9. <i>Meeting Room Theater Style</i>	62
Lampiran 10. Ruang Tengah.....	62
Lampiran 11. Deluxe Room, Double Bed	63
Lampiran 12. Deluxe Room, Twin Bed.....	63
Lampiran 13. Junior Suite Room	64
Lampiran 14. Fasilitas yg disediakan di setiap <i>Room</i>	64
Lampiran 15. <i>Kids Pool</i>	65
Lampiran 16. Proses <i>Check In</i> oleh <i>Reservation Section</i>	65
Lampiran 17. <i>Key Room Guest</i>	66
Lampiran 18. <i>Guest Amplop</i>	66
Lampiran 19. Brosur Hotel Aziza Surakarta.....	67
Lampiran 20. Peraturan Tamu Di Hotel Aziza	68
Lampiran 21. <i>Guest Statement Letter</i>	69
Lampiran 22. Contoh <i>Guest Comment</i>	70
Lampiran 23. <i>Room Mapping</i> di Hotel Aziza	71